

CCSQ

Reporte al gerente – Trabajos con contacto con el cliente

Nombre
Sr. Sample Candidate

Fecha
23 septiembre 2013



INTRODUCCIÓN

Este Reporte Ejecutivo SHL le ayudará a establecer el éxito probable de Sr. Sample Candidate en una función en la que teine contacto con los clientes. Este reporte se basa en las respuestas que el candidato dio cuando contestó el Cuestionario de Estilos de Contacto con el Cliente (CCSQ, por sus siglas en inglés).

Antes de utilizar este reporte, es importante que usted decida qué competencias son críticas para el éxito en el puesto que considera. Si los resultados se usan para una selección, se recomienda realizar un análisis del puesto a fin de identificar las competencias más importantes para un desempeño exitoso en el puesto de que se trata. Póngase en contacto con SHL para más información sobre perfiles de puesto y diseño de competencias. En el Resumen Ejecutivo siguiente, verá una columna con el encabezado "Importante para el éxito", allí usted podrá considerar útil utilizar esto para indicar qué competencias son más importantes para la función que considera.

Por supuesto, este reporte no puede ser considerado de manera aislada. Necesitará considerar otros factores, como la experiencia del candidato, el conocimiento y la habilidad de obtener una evaluación completa de lo bien que el candidato encaja en los requerimientos de la función. Realizar una entrevista u otro tipo de evaluación también ayudará a determinar la idoneidad del candidato.

La información en este reporte puede ayudar a identificar las fortalezas y las áreas de oportunidad para Sr. Sample Candidate. Si usted utiliza este reporte para propósitos de desarrollo, será útil tener un buen conocimiento de las intervenciones relevantes de desarrollo, por ejemplo, las técnicas de "coaching".

El reporte se divide en tres secciones fundamentales, el Resumen Ejecutivo, las Competencias para Contacto con Clientes y las Definiciones de Competencia. La última parte del reporte proporciona un resumen técnico de los resultados de CCSQ.

RESUMEN EJECUTIVO

Esta sección proporciona una descripción general de los resultados Sr. de Sample Candidate. Para información más detallada, podrá consultar las secciones de Competencias de Contacto con los Clientes y Definición de Competencias.

		1	2	3	4	5	¿Importante para el éxito?*
Enfoque hacia las personas							
	Relacionarse con los clientes	■	■	■	■	■	
	Convincente	■	■	■	■	■	
	Comunicación oral	■	■	■	■	■	
	Comunicación por escrito	■	■	■	■	■	
	Trabajo en equipo	■	■	■	■	■	
Manejo de la información							
	Detección de hechos	■	■	■	■	■	
	Resolución de problemas	■	■	■	■	■	
	Conciencia de negocios	■	■	■	■	■	
	Conocimiento especialista	■	■	■	■	■	
Seguridad en el desempeño							
	Orientación hacia la calidad	■	■	■	■	■	
	Organización	■	■	■	■	■	
	Confiabilidad	■	■	■	■	■	
Energía							
	Enfoque en el cliente	■	■	■	■	■	
	Perseverancia	■	■	■	■	■	
	Orientación a los resultados	■	■	■	■	■	
	Utilizar la iniciativa	■	■	■	■	■	

* EL USUARIO DE ESTE REPORTE ES RESPONSABLE POR LA DETERMINACIÓN DE LA RELEVANCIA DE ESTAS COMPETENCIAS PARA EL PUESTO OBJETIVO.

COMPETENCIAS DE CONTACTO CON EL CLIENTE

Las **Competencias de Contacto con el Cliente** son competencias que son importantes para ser eficaz en una función donde se entra en contacto con los clientes. Las gráficas de barras siguientes muestran el nivel de fortaleza de Sr. Sample Candidate en cada área de competencia. Debajo de cada gráfica se encuentra una descripción de su fortaleza.

Es posible encontrar definiciones de todas las competencias en la sección de Definición de Competencias de este reporte.

ENFOQUE HACIA LAS PERSONAS

Relacionarse con los clientes

Bajo

Alto

Se espera que construya relaciones con rapidez y que se enfoque en indentificar, entender y establecer empatía con las necesidades de un cliente. Es probable que sea bastante fuerte en una función que suponga establecer relaciones con los clientes.

Convincente

Bajo

Alto

Se espera que se sienta razonablemente cómodo al tener que convencer o influir en los demás para que tomen una decisión. Es probable que sea moderadamente eficaz en funciones que requieran que negocie y venda a un cliente.

Comunicación oral

Bajo

Alto

Se espera que sea tan eficaz como la mayoría cuando se trata de hablar con los clientes y articular información para ellos. Es probable que no se sienta intimidado en funciones que requieran interacción con los clientes, ya sea por teléfono o personalmente.

Comunicación por escrito

Bajo

Alto

Se espera que sea moderadamente eficaz al producir información escrita fluida, convincente y precisa. Es probable que no se sienta intimidado por la tarea de proporcionar documentos estructurados y precisos, como reportes o folletos.

Trabajo en equipo

Bajo

Alto

Puede ser particularmente eficaz cuando trabaje como parte de un equipo, y apoye y fomente la cooperación entre colegas. Se espera que realice contribuciones valiosas en situaciones de equipo.

MANEJO DE LA INFORMACIÓN

Detección de hechos

Bajo

Alto

Es probable que sea tan eficaz como la mayoría de las personas en una función que le requiera identificar y retener los hechos y otra información relevante. La presión para absorber la información con rapidez puede disminuir su eficacia.

Resolución de problemas

Bajo

Alto

Generar soluciones funcionales para los clientes puede ser una fortaleza en él. Su enfoque analítico puede aumentar su eficacia al identificar las causas del problema y cómo superarlas. Tal vez se sienta más cómodo que la mayoría al atacar problemas complejos.

Conciencia de negocios

Bajo

Alto

Vigilar, analizar y evaluar la información de negocios puede ser una fortaleza de él. Es el tipo de persona eficaz en una función enfocada a la comercialización. Se espera que aprecie el impacto de la información crítica para el negocio, como la actividad de los competidores, las tendencias comerciales y los datos financieros.

Conocimiento especialista

Bajo

Alto

Se espera que sea eficaz en funciones que requieran conocimiento del producto o pericia técnica. La aplicación de esa experiencia y conocimiento para resolver los problemas de los clientes podría ser un área de oportunidad para él.

SEGURIDAD EN EL DESEMPEÑO

Orientación hacia la calidad

Bajo

Alto

Se espera que sea razonablemente eficaz al entregar trabajo de calidad dentro de los tiempos convenidos. Es probable que se sienta tan cómodo como la mayoría en funciones que le exigen apearse a estándares de alta calidad.

Organización

Bajo

Alto

Puede ser moderadamente eficaz en funciones que requieran un enfoque estructurado, sistemático y orientado a las fechas de entrega, que le exija manejar su propio tiempo.

Confiabilidad

Bajo

Alto

Es probable que se sienta tan cómodo como la mayoría en funciones que suponen apearse a políticas y procedimientos. Es probable que se sienta moderadamente cómodo cuando se le requiera hacer seguimiento con los acuerdos que se hicieron con los clientes y satisfacer sus expectativas.

ENERGÍA

Enfoque en el cliente

Bajo

Alto

Es el tipo de persona eficaz en la identificación de las necesidades del cliente y poner sus intereses en primer lugar. Es probable que asuma un enfoque centrado en el cliente, que podría mejorar su eficacia en el desarrollo de relaciones exitosas con el cliente.

Perseverancia

Bajo

Alto

Se espera que sea eficaz al enfrentar situaciones demandantes y de alta presión, como tratar con las quejas de los clientes. Adaptarse al cambio y permanecer positivo frente a los tiempos difíciles puede ser una fortaleza para él.

Orientación a los resultados

Bajo

Alto

Se espera que se sienta tan cómodo como la mayoría de los demás en funciones que requieren perseverancia y la necesidad de cumplir con los objetivos desafiantes. Puede ser moderadamente eficaz en funciones con un elemento de ventas, aunque un requerimiento de superar los objetivos de manera regular podría ser un desafío para él.

Utilizar la iniciativa

Bajo

Alto

Una función que le requiera tomar decisiones rápidas e independientes y demostrar iniciativa podría apoyar sus fortalezas. Puede ser eficaz en situaciones que le permitan actuar de manera independiente y decisiva. Se espera que se sienta bastante cómodo en el manejo de sus propias actividades.

DEFINICIONES DE COMPETENCIA

ENFOQUE HACIA LAS PERSONAS

Relacionarse con los clientes	Establece empatía con rapidez y se relaciona con facilidad con los clientes. Se relaciona bien con diferentes tipos de clientes; escucha y se lleva bien con ellos.
Convincente	Presenta los puntos principales de un argumento en forma convincente. Negocia y convence a los demás. Cambia los puntos de vista de las personas e influye en sus decisiones.
Comunicación oral	Habla de manera confiada y fluida. Habla a un ritmo y nivel adecuado. Retiene la atención de los demás cuando habla.
Comunicación por escrito	Escribe con fluidez, claridad y concisión. Adapta su propio estilo de comunicación escrita para ajustarlo a los demás.
Trabajo en equipo	Encaja bien en el equipo. Desarrolla relaciones eficaces y de apoyo con sus colegas. Es considerado hacia ellos y crea una sensación de espíritu de equipo.

MANEJO DE LA INFORMACIÓN

Detección de hechos	Sabe dónde encontrar la información relevante. Verifica los hechos y datos. Recupera y absorbe la información con rapidez.
Resolución de problemas	Identifica las dificultades potenciales y sus causas. Genera soluciones funcionales y hace juicios racionales.
Conciencia de negocios	Está consciente de la actividad de los competidores y las tendencias del mercado. Está consciente de las utilidades y aprecia el impacto comercial de su propio trabajo en las utilidades.
Conocimiento especialista	Tiene conocimientos de fondo y una experiencia minuciosa de productos y servicios. Tiene experiencia en su propia área.

SEGURIDAD EN EL DESEMPEÑO

Orientación hacia la calidad	Proporciona un servicio de calidad. Mantiene altos estándares profesionales y hace bien el trabajo desde la primera vez.
Organización	Organiza su propio tiempo con eficacia y crea sus propios programas de trabajo. Asigna prioridades y se prepara con antelación. Establece escalas de tiempo realistas.
Confiabilidad	Es confiable; sigue las instrucciones de los supervisores y respeta las políticas y procedimientos. Muestra compromiso con la organización y la conclusión de tareas.

ENERGÍA

Enfoque en el cliente	Pone al cliente en primer lugar y está ansioso de agradarlo. Trabaja muy duro para cubrir las necesidades de los clientes y busca satisfacer sus intereses.
Perseverancia	Permanece en calma y controlado bajo presión. Reacciona bien ante el cambio y permanece positivo, a pesar de los tiempos difíciles. Mantiene las dificultades en perspectiva.
Orientación a los resultados	Obtiene resultados y está dispuesto a atacar tareas demandantes. Establece y excede objetivos personales que suponen retos.
Utilizar la iniciativa	Asume responsabilidad de sus propias acciones y toma decisiones sin referirlas a los demás. Actúa con base en su propia iniciativa.

METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

Este perfil se basa en las siguientes fuentes de información sobre Sr. Sample Candidate:

Cuestionario / Prueba de habilidades	Grupo de comparación
CCSQ7.2 UK English v1 (Std Inst)	CCSQ Banking - 2007 (HK)

SECCIÓN DE DETALLES DE LA PERSONA

Nombre	Sr. Sample Candidate
Datos del candidato	CR1=5, CR2=6, CR3=8, CR4=7, CR5=9, CR6=5, CT1=6, CT2=8, CT3=9, CT4=5, CT5=7, CT6=5, CE1=6, CE2=8, CE3=7, CE4=5, CCO=6
Reporte	CCSQ Reporte al gerente Std v2.0 ^{RE}

ACERCA DE ESTE INFORME

Este informe fue generado con el SHL Assessment System. Incluye información del Cuestionario de Estilos de Contacto con el Cliente™ (CCSQ). El uso de este cuestionario se limita a aquellas personas que han recibido capacitación especializada en cuanto a su uso e interpretación.

El informe se genera a partir de los resultados de un cuestionario que el participante contesta y que refleja sustancialmente sus respuestas. Al interpretar estos datos se deberá tener en consideración la naturaleza subjetiva de las calificaciones con base en un cuestionario.

Este informe ha sido generado de manera electrónica, el usuario del software puede hacer modificaciones y adiciones al texto del informe.

SHL Group Limited y sus compañías asociadas no pueden garantizar que el contenido de este informe sea el resultado inalterado del sistema de cómputo. No aceptamos ninguna responsabilidad de ninguna índole por las consecuencias derivadas del uso de este informe, ni responsabilidad alguna (incluso por negligencia) respecto a su contenido.

www.ceb.shl.com

© 2013 SHL, parte de CEB. Todos los derechos reservados. SHL y CCSQ son marcas registradas de SHL Group Limited que está registrado en el Reino Unido y otros países.

Este reporte se ha producido por SHL para el beneficio de su cliente y contiene propiedad intelectual de SHL. As, SHL le permite al cliente reproducir, distribuir, cambiar, y almacenar esta publicación solamente para su uso interno y no para uso comercial. Reservados todos los derechos.